

# Hän on täällä taas: laadunvarmistusjärjestelmä

Posted on [19.4.2010](#) by [helehilt](#)

*Oikeastaan kyseessä on ”artisti, joka aiemmin tunnettiin nimellä laadunvarmistusjärjestelmä”.* Nykyisin Helsingin yliopistossa käytetään termiä laadunhallintajärjestelmä. Miksi on jälleen ajankohtaista varmistaa, hallita ja jopa valvoa laatua?

Yliopisto on velvoittanut tiedekunnat ja erilliset laitokset päivittämään toimintakäsikirjansa vuoden 2010 loppuun mennessä. Myös yliopiston toimintakäsikirjaa uudistetaan parhaillaan ja se tullaan integroimaan sähköiseen työpöytään, Flammaan. Kirjastolla, samoin kuin useilla tiedekunnilla, päivitystyö olisi organisaatiomuutosten vuoksi ollut edessä joka tapauksessa. Samalla päivittyy laadunhallintajärjestelmä, jota toimintakäsikirja dokumentoi.

Laadunhallintajärjestelmä kuulostaa terminä byrokraattiselta ja elämälle vieraalta. Sama ongelma liittyy useisiin laatu-liitteisiin termeihin. Loppujen lopuksi laadunhallinnassa kyse on toiminnan kuvaamisesta, arvioinnista ja kehittämisestä. Kun tiedämme mitä olemme tekemässä ja miten sen teemme, voimme jokaisena työpäivänä toimia yhtä hyvin ja tuottaa jokaiselle asiakkaalle yhtä hyvää palvelua. Hyvä ohjeistus ja sujuvat toimintaprosessit helpottavat arkea ja vähentävät sählyästä. Ns. hiljaisen tiedon määrä vähenee, kun toimintaan liittyvä tietämys on yhteisessä käytössä.

Nyt, kun kirjasto on uudelleenorganisoinut, on erityisen tärkeätä koota yhteen ja nähtävillemme toiminnan rakenteet ja prosessit. Tämä tapahtuu toimintakäsikirjan avulla. Samalla on hyvä miettiä, mikä kertoo meille toiminnan onnistumisesta; onko se sopiva luku tilastossa vai palaute asiakkaalta. Mitä on laatu kirjaston toiminnassa?

Kirjaston laatutiimi ryhtyy nyt kevään aikana kokoamaan toimintakäsikirjaa yhteistyössä kirjaston työryhmien ja muiden tiimien kanssa. Kaikille kirjaston henkilöstöön kuuluvilla taataan mahdollisuus osallistua toimintakäsikirjan kokoamiseen – joko työryhmien kautta tai lähettämällä palautetta suoraan allekirjoittaneelle. Vuoden 2011 aikana myös kirjaston toimintakäsikirja integroidaan Flammaan osaksi sähköistä työpöytää. Tavoitteena on tehdä toimintakäsikirjasta työväline, joka helpottaa toimintaan liittyvien ohjeiden löytymistä ja kokonaiskuvan hahmottamista.

Alla virikettä oman työn arviointiin ja kehittämiseen (Outi Mäkelän mukaan)

1. Pohdi, mikä omassa työssäsi on laatua ja mikä ei.
2. Tiedosta oman työsi tarkoitus, tavoitteet, työtavat, tarvittava osaaminen ja omat taitosi.
3. Mieti, miten organisaatio voisi tukea ja palvella sinua työssäsi paremmin.
4. Etsi ja viritä työillesi sopivia mittareita, peilejä ja ”hälyytyslankoja”.
5. Tutkaile työprosessejasi – teetkö jotain turhaa tai monimutkaista?
6. Mieti oman työsi rytmi ja syklit – millainen on päivärytmisi, kuukausirytmisi ja vuosirytmisi?
7. Miten oma rytmi kytkeytyy muihin – osaatko viestiä, raportoida ja ennakoida oikea-aikaisesti toimintaympäristöäsi?
8. Ole aloitteellinen muutoksissa – toimi avainhenkilönä.
9. Kokeile myönteisen vastaanoton päivää.

10. Paina työkaverin ”supermiesnappia” silloin tällöin.

**Kirjoittaja:**

Päivi Lammi  
suunnittelija  
Hallinto- ja kehittämispalvelut